

# L'ANALISI DELLA DOMANDA: KIT DI SCHEDE DI LAVORO PER GLI OPERATORI

## 3.1 Schede di lavoro per gli operatori

Il ruolo strategico che viene ad assumere la fase di *analisi della domanda* (come discusso nel cap. 1) ha sollecitato un approfondimento specifico di questa problematica e la messa a punto di un kit di supporto all'attività degli operatori finalizzato a fornire indicazioni metodologiche per la gestione del primo momento di impatto con l'utente. Il kit tiene conto anche della specificità del contesto organizzativo all'interno del quale il professionista opera (scuola, centri per l'impiego, servizi dedicati, etc.). In questo terzo capitolo sono presentati i testi del kit per gli operatori composto da 10 Schede operative relative ad alcune delle principali *linee metodologiche* per la gestione del colloquio orientativo di *analisi della domanda*.

Le schede sono di agile consultazione per un ventaglio molto ampio di figure professionali che operano nel settore ed è finalizzato a trasmettere suggerimenti metodologici ed elementi di attenzione per operare sul campo.

Il kit è strutturato in due sezioni composte ciascuna da un serie di schede:

- nella prima sezione *I CONTESTI* è presente una prima scheda di carattere introduttivo, finalizzata a fornire delle indicazioni metodologiche di base per la gestione di un colloquio di analisi della domanda a finalità orientativa e altre quattro schede che forniscono alcuni elementi per contestualizzare questa funzione all'interno di diverse strutture di erogazione del servizio, tenendo conto degli interlocutori privilegiati delle singole realtà. Nello specifico viene affrontato il tema del colloquio di analisi della domanda:
  - nel *contesto scolastico*;
  - nel *servizio territoriale di informazione*;

- nel *centro per l'impiego*;
  - nella *struttura dedicata di orientamento*;
- nella seconda sezione *LE AZIONI* del kit, invece, le schede sono pensate per fornire agli operatori delle *avvertenze essenziali* circa la peculiarità di alcune azioni che costituiscono il ventaglio di opportunità disponibili nella costruzione del percorso personalizzato di sostegno alle transizioni. Queste note sono da collocare nel quadro dell'azione di rinvio del cliente ad ulteriori interventi, prevista come uno degli esiti possibili del colloquio di analisi della domanda. In particolare si fa riferimento ad azioni connesse a:
- Counseling di orientamento;
  - Bilancio di competenze;
  - Formazione professionale;
  - Inserimento lavorativo;
  - Tutorato orientativo;
  - Servizi psicologici.

### 3.2 Il Kit delle schede

Di seguito viene riportato l'intero Kit di schede per gli operatori **IL COLLOQUIO DI ANALISI DELLA DOMANDA**, che può essere fotocopiato o replicato da cd rom allegato<sup>4</sup>, che si articola in due sezioni (tabella 21):

- la prima **I CONTESTI** si compone di 5 schede ad uso degli operatori che contengono alcuni riferimenti metodologici generali per la gestione del colloquio di analisi della domanda a finalità orientativa e una proposta di contestualizzazione dell'attività rispetto a diversi luoghi di erogazione del servizio e diversi target di potenziali utenti;
- la seconda **LE AZIONI** si compone di 6 schede finalizzate a facilitare l'azione di rinvio del cliente ad ulteriori interventi; raccolgono un tentativo di descrizione di alcune caratteristiche delle principali azioni collegate alla funzione di filtro senza avere la pretesa di coprire tutta la gamma di bisogni e richieste dei diversi clienti.

<sup>4</sup> Il CD riporta il kit comprensivo di schede a colori che è possibile replicare. Il kit è pensato per essere replicato in un formato di facile consultazione che si presenta come un raccogliatore con due tasche (una per ciascuna delle due sezioni) in cui devono essere inserite le 10 schede stampata su cartoncino semi-rigido.

**Tabella 21 - L'Analisi della domanda: Kit delle schede di lavoro per gli operatori**

| <b>IL COLLOQUIO DI ANALISI DELLA DOMANDA</b> |  |                  |                               |
|--|--|------------------|-------------------------------|
| <b>I CONTESTI</b>                            |  | <b>LE AZIONI</b> |                               |
| Scheda 1                                     | Note metodologiche per la gestione del colloquio analisi della domanda | Scheda 6         | Il counseling di orientamento |
| Scheda 2                                     | Il colloquio nel contesto scolastico                                   | Scheda 7         | Il bilancio di competenze     |
| Scheda 3                                     | Il colloquio nel servizio di informazione                              | Scheda 8         | La formazione professionale   |
| Scheda 4                                     | Il colloquio nel centro per l'impiego                                  | Scheda 9         | L'inserimento lavorativo      |
| Scheda 5                                     | Il colloquio nella struttura dedicata                                  | Scheda 10        | Il tutorato orientativo       |
|  |  | Scheda 11        | I servizi psicologici         |